

ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ
ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

จิตนันท์ อุดมสุข

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

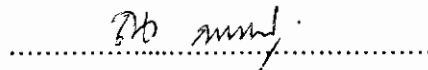
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

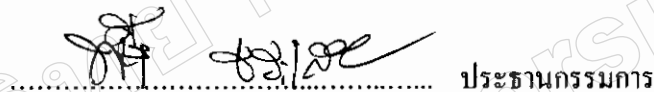
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ พจอ.จิตนันท์ อุดมสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

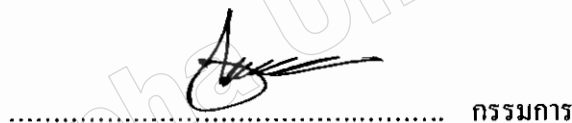


(ดร.นุชกานดา กิติสุภวัฒนา)

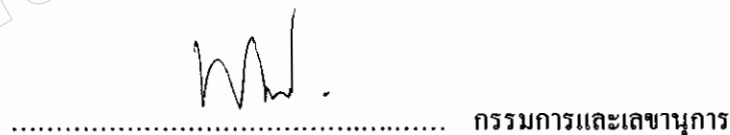
คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

 ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ ธารเสนา)

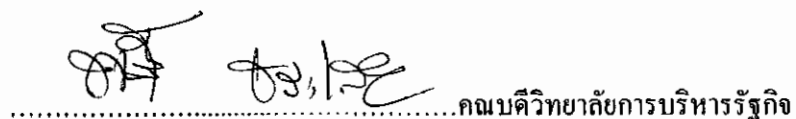
 กรรมการ

(ดร.ปรีดี ลีลาธรรมวงศ์)

 กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฏฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และอาจารย์ ดร.ณุกานดา กิตติสุขวัฒนา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ที่ได้อำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ประสภักย์พิบัติ ในปีงบประมาณ 2555 ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ตลอดจนเพื่อนนิสิต รม.รุ่นที่ 14 ทุกท่านและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

จิตนันท์ อุดมสุข

54930043: สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพ/ การให้ความช่วยเหลือ

จิตนันท์ อุคมสุข: ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด (SATISFACTION OF SURVIVORS TOWARDS THE QUALITY OF ASSISTANCE FROM THE OFFICE OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ญกานดา กิตติสุภวัฒนา, ปร.ด., 67 หน้า. พ.ศ. 2556.

การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประสบภัยพิบัติในเขตพื้นที่จังหวัดตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 226 คน โดยการเปิดตารางของ เคร็คกี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและด้านความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

54930043: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ QUALITY/ ASSISTANCE

TITANUN UDOMSOOK: SATISFACTION OF SURVIVORS TOWARDS THE QUALITY OF ASSISTANCE FROM THE OFFICE OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION, TRAT PROVINCE. ADVISOR: NUKANDA KITISUPAVATANA, Ph.D., 78 P. 2013.

This study aims 1) to examine satisfaction of disaster victims towards the assistance of Fire and Rescue Department, Trat province and 2) to compare satisfaction of disaster victims classified by sex, age, marital status, and educational level. Based on Krejcie & Morgan, the samples, derived from stratified sampling and purposive sampling, consist of 226 victims in fiscal year 2012. A questionnaire is used as data collecting tool, and statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. When the data is different at statistical significance of .05, LSD (Least Significant Difference test) is employed.

The findings show that holistically the satisfaction of the disaster victims towards the assistance of Fire and Rescue Department, Trat province is rated high. When considered by aspect, the aspect rated the highest is equity, while the aspects of celerity, progress, adequacy, and continuity are rated high, respectively. It is also found that the satisfaction of the victims with the difference of sex is different with statistical significance of .003 and the satisfaction of the victims with the differences of age, marital status, and educational level is not different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	15
ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
เกณฑ์การแปลผล.....	34
4 ผลการวิจัย.....	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด.....	37
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด.....	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผลการวิจัย.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แจกแจงผู้ประสบภัยพิบัติในเขตจังหวัดตราด ปีงบประมาณ 2555.....	31
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	35
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความเสมอภาค.....	37
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความรวดเร็ว.....	38
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความเพียงพอ.....	40
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของ ผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยตราด ในด้านความต่อเนื่อง.....	41
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของ ผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยตราด ในด้านความก้าวหน้า.....	42
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ในภาพรวม.....	44
9	การเปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการ ให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด.....	45
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	46
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	47
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	10

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University